

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LỄ TÂN
TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : MAI YẾN NHI

Mã số sinh viên : 200601

Lớp : DH20QTS01

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LỄ TÂN
TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : MAI YẾN NHI

Mã số sinh viên : 200601

Lớp : DH20QTS01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

ThS. LÊ THỊ TÓ QUYÊN

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Báo cáo này là kết quả từ quá trình nghiên cứu và làm việc của em trong suốt thời gian thực tập tại khách sạn TTC Cần Thơ. Em cam đoan rằng mọi thông tin và kết quả trong báo cáo đều được tạo ra một cách minh bạch, trung thực và không tiếp nhận hoặc sao chép bất kỳ thông tin nào từ nguồn bên ngoài mà chưa được nêu rõ.

Em xác nhận rằng tất cả dữ liệu và thông tin được trình bày trong báo cáo là chính xác và rõ ràng. Mọi quan điểm và phân tích đều dựa trên quan sát và kết quả của riêng em trong quá trình làm việc trực tiếp tại doanh nghiệp.

Em sẵn lòng chịu trách nhiệm và chấp nhận mọi quyết định xử lý từ Hội đồng nếu phát hiện bất kỳ thông tin không chính xác hoặc vi phạm nào khác trong báo cáo này.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024
Người làm báo cáo



Mai Yến Nhi

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Đặc biệt, em xin gửi đến cô Lê Thị Tố Quyên người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận lễ tân của khách sạn TTC Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị ở bộ phận lễ tân đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và các Khoa Phòng ban chức năng đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cô cũng như quý công ty.

Em xin chân thành cảm ơn!

NGƯỜI THỰC HIỆN



Mai Yên Nhi

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN
TTC CẦN THƠ”

Do sinh viên: Mai Yên Nhi

Dưới sự nhận xét của Th.S Lê Thị Tố Quyên

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản trị Khách sạn – Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần
Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....
.....
.....

Về nội dung:

.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày..... tháng năm 2024

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Th.S Lê Thị Tố Quyên

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ TTC HOTEL – CẦN THƠ.....	1
1.1 Giới thiệu về TTC Cần thơ.....	1
1.1.1 Địa chỉ khách sạn.....	1
1.1.2 Loại hình, hạng sao.....	1
1.1.3 Vị trí địa lý.....	1
1.1.4 Dịch vụ kinh doanh lưu trú của khách sạn	2
1.1.5 Chức năng và lĩnh vực hoạt động	3
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	3
1.3. Cơ cấu tổ chức	4
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai.....	5
1.5 Thành quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trong trong thời gian qua.	5
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	8
2.1 Nội dung thực tập.....	8
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	8
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	11
2.2 Kết quả thực tập.....	11
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được	11
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	14
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	14
CHƯƠNG 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	15
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập.....	15
3.2 Cơ sở lý thuyết.....	16
3.2.1. Khái niệm và đặc điểm của bộ phận lễ tân	16
3.2.2 Chức năng của bộ phận lễ tân	18

3.2.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân	22
3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	24
3.3.1 Nghiệp vụ của từng nhân viên trong bộ phận lễ tân	24
3.3.3 Quy trình phục vụ khách tại khách sạn TTC Cần Thơ	29
3.3.4 Thực trạng về hệ thống chất lượng và các điều kiện thực hiện dịch vụ của nhân viên lễ tân khách sạn	33
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	36
3.5 Đề xuất giải pháp.....	47
3.6 Kết luận và kiến nghị	53

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TTC: Thành Thành Công

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2. 1 Nội dung thực tập.....	14
Bảng 3. 1 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú năm 2021, 2024.....	45
Bảng 3. 2 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú năm 2022, 2024	46
Bảng 3. 3 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú năm 2022, 2024	46

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. 1 Khách sạn TTC.....	1
Hình 1. 2 Bản đồ khách sạn TTC	2
Hình 1. 3 Phòng tại khách sạn TTC Cần Thơ	2
Hình 1. 4 Ảnh khách sạn TTC Cần Thơ.....	4
Hình 1. 5 Cơ cấu tổ chức của khách sạn TTC Cần Thơ.....	5
Hình 1. 6 Biểu đồ thành quả hoạt động kinh doanh.....	6
Hình 1. 7 Hồ bơi.....	6
Hình 1. 8 Spa.....	7
Hình 1. 9 Gym.....	7
Hình 2. 1 Hình ảnh vào ca làm việc của em.....	8
Hình 2. 2 Hình ảnh vào ca làm việc của em.....	12